SERVICIOS SECRETARIALES

Plan de Trabajo:

1.1 Detectando las necesidades del cliente
1.1.1 Aspectos generales para la atención al cliente
- ♦ Productos y/o servicios
- ♦ Tipos de clientes
- ♦ Tipos de necesidades del cliente
- ♦ Tipos de atención (directa e indirecta)
- ♦ Tipos de preguntas (abiertas y cerradas)
- ♦ Fuentes de información (oral, auditiva, visual y escrita).
- ♦ Habilidades comunicativas
- ♦ Técnicas de atención al cliente

1.1.2 Detectar necesidades del cliente
- ♦ Abordar al cliente (directa e indirecta)
- ♦ Identificar requerimientos y/o expectativas
- ♦ Recabar evidencias
- ♦ Realizar la solicitud
- ♦ Elaborar reportes
- ♦ Canalizar los requerimientos
- ♦ Confirmar la solicitud y/o pedidos con el cliente

1.2 Satisfaciendo los requerimientos del cliente
1.2.1 Lineamientos de servicio de la empresa
- ♦ Calidad en el servicio
- ♦ Principios de atención al cliente
- ♦ Lineamientos de servicio de la empresa
- ♦ Tipos de beneficios adicionales
- ♦ ¿A quién se le dan los beneficios?



1.2.2 Ofrecer el servicio
- Saludar con fraseología
- Preguntar motivo de visita
- Ofrecer información

1.2.3 Verificar el servicio
- Registrar el asunto a seguir
- Reunir información
- Anunciar sobre algún cambio
- Llamar al cliente
- Dar seguimiento a la solicitud

1.2.4 Ofrecer servicios adicionales
- Identificar el tipo de cliente y los beneficios a ofrecer
- Informar sobre beneficios
- Ofrecer los beneficios

2.1 Obteniendo la información

2.1.1 Información documental
- Tipos de clientes
- Tipos de información (documental y audiovisual)
- Tipos de solicitudes (rutinarias y especiales)
- Lenguaje común y/o técnico
- Fuentes de información (interna y externa)

2.1.2 Recolección de información
- Identificar los requisitos del cliente
- Recolectar la información
- Llenar formatos establecidos
- Verificar que la información cumple con lo solicitado
- Controlar la información
- Recomendaciones de limpieza y cuidado de los documentos

2.2 Registrando la información

2.2.1 Información para otorgar el servicio
- Tipos de claves
- Clasificación de la información (asunto, procedencia e importancia)
- Situaciones para dar el servicio
- Sistemas de registro (informáticos, manuales y mecánicos)

2.2.2 Registro de información
- Identificar asunto de cada documento
- Llenar registros
- Establecer controles para clasificación y manejo de la información
- Registrar la información en medios informáticos, manuales y mecánicos
- Verificar que la información cubre con las expectativas.
- Dar seguimiento a los documentos
- Recomendaciones de limpieza y cuidado de los documentos

2.3 Actualizando los sistemas de registro
2.3.1 Depuración de registros
- Requerimiento del cliente para actualizar y depurar registros
- Técnicas de actualización en el sistema (informático, manual o mecánico)
- Criterios de depuración (vigencia, frecuencia o utilidad)

2.3.2 Actualización de la información
- Identificar la información
- Identificar los sistemas de registro
- Actualizar clave de registro o colocar sello fechador
- Depurar los sistemas de registro de información
- Preveer el acceso a archivos confidenciales
- Mantener la información y documentos en archiveros

2.4 Elaborando documentos
2.4.1 Técnicas de redacción
- Reglas de sintaxis, ortografía y sinónimos

- Estilo de redacción
- Tipos de documentos (textual, gráfico o numérico)
- Tipos de referencia, anexos y apoyos del documento
- Integración de documentos

2.4.2 Elaboración de diferentes tipos de documentos

- Tomar dictado
- Aplicar el programa de procesamiento de datos (cálculos precisos)
- Retomar documentos o formatos previos
- Considerar los requerimientos del cliente
- Considerar indicaciones generales y/o notas sencillas.

2.4.3 Redacción del documento

- Tomar notas sencillas
- Seguir las reglas de sintaxis y ortografía
- Anotar datos generales en los espacios seleccionados
- Indicar copias (nombre y puesto)
- Incorporar las copias correspondientes
- Recomendaciones de limpieza y los cuidados del documento

2.4.4 Presentación del documento

- Integrar contenidos gráficos e ilustrativos de apoyo
- Incluir referencias y anexos complementarios
- Turnar para revisión y visto bueno
- Solicitar la firma de la persona que envía el documento (nombre y puesto)
- Recibir y enviar el documento
- Sellar el documento
- Firma de acuse de recibo

2.5 Operando el equipo de oficina

2.5.1 Equipo de oficina (comunicación, producción, reproducción y complementarios)

- Características, accesorios y uso del equipo de oficina

- Computadora



- Fax
- Máquina de escribir
- Calculadora
- Teléfono
- Copiadora
- Dictáfono
- Mimeógrafo
- Manual de operación de cada equipo

♦ Manual de servicio de cada equipo
♦ Tipos y usos de recursos (papelería)

2.6 Manejando la correspondencia
2.6.1 Lineamientos de correspondencia

♦ Políticas y procedimientos de la empresa
♦ Tipo de correspondencia (ordinaria, urgente y confidencial)
♦ Técnicas y reglas para el manejo de correspondencia
♦ Instrumentos de control (entrada y salida)

2.6.2 Correspondencia recibida y enviada

♦ Recibir y verificar la correspondencia de entrada
♦ Registrar la correspondencia
♦ Clasificar la correspondencia (ordinaria, urgente y confidencial)
♦ Seleccionar el medio de distribución
♦ Distribuir la correspondencia para su atención
♦ Realizar el control diario de entrada y salida
♦ Actualizar los controles de correspondencia, recibida y enviada

2.7 Archivando documentos
2.7.1 Archivo

♦ Tipos de archivo
♦ ¿Qué es un resguardo?
♦ Equipo para archivo de documentos

- Técnicas de archivo

2.7.2 Archivo de expedientes

- Clasificar documentos en vigente y muerto
- Anotar datos de identificación (libreta o vales de resguardo)
- Organizar documentos por orden numérico, alfabético y/o alfanumérico
- Resguardar documentos confidenciales
- Integrar los documentos en el archivo
- Incorporar nuevos expedientes para actualización
- Controlar los expedientes en préstamo
- Recomendaciones de limpieza y cuidado de los documentos

2.7.3 Actualización del archivo muerto

- Depurar el archivo muerto y/o eliminar en sistema PC
- Ordenar el archivo muerto
- Llevar el control del archivo muerto

